



Sociální služby města Moravská Třebová

Svitavská 308/8, 571 01 Moravská Třebová

IČ: 00194263 Tel. 461 318 252 Fax: 461 353 348 E-mail: soc.sluzby@mtrebova-city.cz

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů

Zpracoval: **Bc. Romana Holasová** Schválil: **Mgr. Milan Janoušek, ředitel**
Iveta Cinková
Bc. Erika Jarůšková
Platnost: 1.11.2015
Aktualizace: 10.1.2017

Článek I. **Přijímání stížností na kvalitu poskytovaných služeb**

Stížností se rozumí projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou v domově. Jedná se zejména o takovou stížnost, která poukazuje na porušení práv klienta, jejichž zajištění souvisí s odpovědností nebo povinnostmi poskytovatele.

Stížnosti na soužití – na konflikty v mezilidských vztazích mezi klienty nejsou považovány za stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb. Takové stížnosti nespadají do odpovědnosti poskytovatele.

Poskytovatel maximálně podporuje klienty v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. V případě konfliktu klienta v těchto vztazích zachovává poskytovatel neutrální postoj. Poskytovatel může v takovém případě poskytnout kontakty na odborníky, kterými jsou notář, advokát apod. Při řešení konfliktů, které nespadají do pravomoci poskytovatele, se mohou klienti obracet také na Policii ČR

Kontakt: Obvodní oddělení Policie ČR
Komenského 296/52
571 01 Moravská Třebová

nebo podat stížnost na přestupkovou komisi města Moravská Třebová

kontakt: MÚ Moravská Třebová
odbor Kancelář starosty a tajemníka
Olomoucká 2
stížnosti, přestupky: Dagmar Navrátilová, tel. 461 353 134

Pracovníci organizace mohou pomoci se sepsáním písemné stížnosti a to přesně podle přání a doslovného přepisu slov uživatele. Písemná stížnost se vyhotoví ve dvou kopiích, z nichž jedna zůstává klientovi pro kontrolu.

Kdo může podat stížnost

Podat stížnost může nejen klient domova pro seniory Moravská Třebová (dále jen „domov“), ale i jakákoliv jiná osoba, kterou si klient zvolí jako nezávislého zástupce (tzv. stěžovatel). K podání stížnosti lze využít rovněž komise obyvatel zřízené při domově pro seniory. Stejná pozornost je věnována také všem anonymním stížnostem.

Komu lze podat stížnost

Stížnosti klientů nebo jejich zástupců na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jsou přijímány ředitelem organizace, případně jeho zástupcem, vedoucí úseků přímé péče nebo sociální pracovníci.

Kontakt pro podání stížnosti

Sociální služby města Moravská Třebová, Svitavská 8, 571 01 Moravská Třebová

ředitel:	Mgr. Milan Janoušek
zástupce ředitele, vedoucí úseků přímé péče:	Bc. Romana Holasová
vedoucí zdravotního úseku:	Iveta Cinková
sociální pracovníce:	Zuzana Kolářová, DIS
	kolarova@mtrebova-city.cz
Telefon: 461 318 252	Fax: 461 353 348
	soc.sluzby@mtrebova-city.cz

Pokud k těmto pracovníkům nemá klient důvěru, může podat stížnost jakémukoliv zaměstnanci poskytovatele, ke kterému důvěru má.

Forma stížnosti

Stížnost je možno podat písemně, ústně nebo v elektronické podobě.

1 - Písemná

stížnost může být anonymní nebo neanonymní tj. klient se podle vlastního uvážení může či nemusí pod stížnost podepsat.

Neanonymní stížnost projednávají pověřeni zaměstnanci za účasti stěžovatele dle **přílohy č. 7_4**, výsledek je sdělen stěžovateli.

Anonymní stížnost projednávají pověřeni zaměstnanci interním šetřením poskytovatele dle **přílohy č. 7_3**, výsledek je sdělen komisi obyvatel, případně shromáždění obyvatel, které je k tomuto účelu zřízené (je po dobu dvou týdnů vyvěšen na hlavní informační tabuli ve vestibulu).

Zápisům z přijetí stížnosti a projednání stížnosti jsou přidělena jednacích čísla, pod kterými jsou evidovány v operativní evidenci stížností.

Pro písemné stížnosti může stěžovatel využít **schránky důvěry**, které jsou umístěny v prostorách domova pro seniory. Jedna schránka důvěry se nachází v prostorách I. nadzemního podlaží oddělení D, druhá schránka je umístěna ve vestibulu oddělení A (vedle recepce). U každé schránky je umístěn box s formuláři, které je možné použít na sepsání stížnosti, přání, nebo ostatní připomínky. Stížnosti

ze schránky důvěry jsou vybírány každou středu sociální pracovníci, v době její nepřítomnosti výběr provádí vedoucí úseků péče, případně jiný pověřený pracovník.

2 – Ústní

V případech ústních stížností sepíše sociální pracovníce přijetí ústní stížnosti (**příloha č.7_2**) a zápis z projednání stížnosti s klientem, (**příloha č.7_4**), který po přečtení předloží stěžovateli podpisu. Ústní stížnost jsou povinni přijmout všichni zaměstnanci, její obsah musí neprodleně sdělit sociální pracovníci nebo vedení poskytovatele a dále se postupuje jako v případě písemné stížnosti.

3 – Elektronická

U stížností podaných v **elektronické podobě** se postupuje jako v případě stížností podaných písemně.

Informace ohledně podávání stížností jsou vymezeny v **příloze č. 7_5 Jak můžete podat stížnost**

Článek II.

Šetření a vyřizování stížnosti

O způsobu šetření stížnosti rozhoduje ředitel organizace, případně zastupující osoby.

Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při jejím šetření slyšen stěžovatel, stejně jako osoby, proti kterým stížnost směřuje.

O ústních jednáních v rámci šetření stížnosti sepíše sociální pracovníce (je-li stížnost vedena proti sociální pracovníci, pověří ředitel organizace odpovědnou osobu) zápis z jednání (projednání stížnosti), který obsahuje jména všech na jednání zúčastněných osob, stručné a výstižné vylíčení průběhu šetření stížnosti, vyhodnocení stížnosti jako oprávněné či neoprávněné, přijatá nápravná opatření a dále doložku svědčící o tom, že všichni účastníci jednání byli se zápisem seznámeni. Odmítnutí podpisu v zápisu poznamená spolu s důvody, které k odmítnutí vedly.

Stížnost je vyřízena podáním odpovědi na stížnost stěžovateli (a to buď v ústní, nebo písemné formě). V odpovědi se vždy uvede, zda se jednalo o stížnost oprávněnou či neoprávněnou.

Jsou-li v rámci šetření stížnosti uložena nápravná opatření, organizace sleduje jejich splnění, případně navrhuje nebo vyvodí důsledky vůči osobám, které jsou odpovědné za jejich nesplnění.

Vyřízením stížnosti nesmí být pověřen pracovník, vůči kterému stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený.

Vůči stěžovateli nejsou činěny žádné zákroky z důvodu podání stížnosti.

Článek III.

Lhůty k vyřízení stížnosti

Všechny stížnosti jsou pověřenými zaměstnanci (ředitel, sociální pracovníce a vedoucí úseků péče) urychleně a odpovědně vyřizovány případně je zahájeno

jejich vyřízení. Prošetřování stížností je prováděno bez průtahů a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti.

Stížnosti musí být vyřízeny do 30 dnů ode dne, kdy byly doručeny. Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiného subjektu, musí tomuto subjektu být neprodleně postoupena. Stěžovatel musí být o tom vyrozuměn.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, bude jeho požadavku vyhověno.

Článek IV.

Opakované podání stížnosti

Opakuje-li stěžovatel stížnost, organizace přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu.

Neobsahuje-li jeho stížnost v téže věci nových skutečností, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.

Je-li původním šetřením stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná.

Článek V. Nespokojenost stěžovatele s průběhem či vyhodnocením stížnosti

V případě nespokojenosti stěžovatele s průběhem či vyhodnocením stížnosti se může stěžovatel obrátit se žádostí o prověření postupu organizace při vyřizování stížnosti na nadřízený orgán organizace, kterým je

- **Město Moravská Třebová.**

Adresa :

Městský úřad Moravská Třebová, odbor kanceláře starosty a tajemníka,
Olomoucká 2, 571 01 Moravská Třebová
p. Dagmar Navrátilová

Úřední hodiny:

Pondělí a středa od 8:00 hod. do 11:30 hod. a od 12.30 hod. do 17.00 hod.

Telefonní spojení:

Odbor kanceláře starosty a tajemníka, p. Dagmar Navrátilová: 461 353 134

Ústředna: 461 353 111

Sekretariát: 461 353 120

E-mail: posta@mtrebova.cz, dnavratilova@mtrebova.cz

- Dále se může stěžovatel obrátit na **Krajský úřad Pardubického kraje**

Adresa:

Krajský úřad Pardubického kraje
Komenského nám. 125
Odbor sociálních věcí
532 11 Pardubice

Úřední hodiny:

Pondělí a středa od 8:00 hod. do 11:00 hod. a od 12:00 hod. do 17:00 hod.

Telefonní spojení:

Telefon: 466 026 111

Fax: 466 611 220

E-mail: posta@pardubickykraj.cz

- nebo na **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Adresa:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčnickém právu 1/376
128 01 Praha 2

Úřední hodiny:

Konzultační dny pro veřejnost se konají každou středu od 14:00 do 17:00 hod.

Telefonní spojení:

Telefon: 221 921 111
Fax: 224 918 391
E-mail: posta@mpsv.cz

- nebo na **Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman)**

Adresa úřadovny pro osobní návštěvu:

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.

Úřední hodiny: Kancelář veřejného ochránce práv nemá vymezené úřední hodiny. Příjem podnětů veřejnému ochránci práv je v budově Kanceláře veřejného ochránce práv denně v pracovní dny od 8:00 hod. do 16:00 hod.

Telefonní spojení:

Ústředna, vrátnice Kanceláře veřejného ochránce práv 542 542 111
Sekretariát vedoucího Kanceláře veřejného ochránce práv 542 542 555
Informace o podnětech veřejnému ochránci práv 542 542 888
E-mail: podatelna@ochrance.cz

Nebo na: **Český helsinský výbor**

Nezávislý orgán monitorující oblast práv člověka v otázkách týkajících se rasizmu a nesnášenlivosti. Zabývá se oblastmi poradenství jako např. porušení základních lidských práv osobních, porušení sociálních práv, podezření na špatné zacházení v institucích nebo poskytování sociálních služeb.

Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

e-mail: info@helcom.cz

telefonní spojení: 257 221 142, 602 646 940

nebo na: **JUDr. Václav Bubeník – advokát**

Adresa: Cihlářova 4/17, 571 01 Moravská Třebová

Telefonní spojení: 737 5698 443, 461 311 481

e-mail: bubenik@mtr.cz

úřední hodiny: Po, ÚT, St 8:00 – 11:00 hod 13:30 – 16:00
ČT, Pá - 8:00 – 11:00 hod

Nebo na: **JUDr. Pavel Barinka – advokát**

Zabývá se mimo jiné právem: insolvenčním, rodinným, občanským, trestním

Adresa: náměstí míru 115/42, 568 02 Svitavy

Telefonní spojení: 461 535 417, 602 459 346

e-mail: barinka@post.cz

Nebo na: **Linka seniorů**

Je anonymní a bezplatná telefonická služba pro seniory, osoby o seniory pečující a osoby v krizi. Nabízí volajícím důvěrný prostor pro sdílení jejich pocitů, provází je náročnými životními situacemi, poskytuje jim smysluplné kontakty na další služby a instituce. Tím je podporuje v aktivním, nezávislém a důstojném životě.

Telefonní spojení: 800 200 007

Nebo na: **Telefonická krizová pomoc Senior telefon ŽIVOTa 90**

Sociální služba Senior telefon, poskytuje nepřetržitou, bezplatnou telefonickou krizovou pomoc seniorům za účelem poskytnutí podpory a pomoci k zvládnutí krizové situace vlastními silami a dosažení předkrizové úrovně

Telefonní spojení: 800 157 157

Na telefonní linku lze volat zdarma 24 hodin denně